शासकीय अधिकाऱ्यांना प्राप्त होणाऱ्या ई-मेल्सचा
निपटारा करण्याकरिता मार्गदर्शक सूचना

महाराष्ट्र शासन
सामान्य प्रशासन विभाग
शासन परिपत्रक क्रमांक : GAD-32036/23/2024-GAD(DESK-18)
मादाम कामा मार्ग, हुतात्मा राजगुरू चौक,
मंत्रालय, मुंबई-४०० ०३२.
दिनांक : १९ एप्रिल, २०२४

शासन परिपत्रक

शासनाचे दैनंदिन कामकाज पारदर्शक आणि अधिक लोकाभिमुख होण्यासाठी शासनाने विविध पोर्टल्स विकसित केले आहेत. या पोर्टल्सद्वारे नागरिक निवेदने/गाऱ्हाणी/तक्रारी शासनास सादर करीत असतात. याचाच एक भाग म्हणून नागरिक आणि प्रशासन यांना ऑनलाइन संवाद साधण्यासाठी सेतू निर्माण करणारे "आपले सरकार २.०" हा शासनाचा महत्त्वपूर्ण प्रकल्प आहे. राज्यातील नागरिकांसाठी ऑनलाईन पध्दतीने तक्रार दाखल करता यावी तसेच प्रशासनाने ऑनलाईन पध्दतीने अशा तक्रारींचे निवारण करावे यासाठी "आपले सरकार" ही तक्रार निवारण प्रणाली मंत्रालयीन विभागांबरोबरच राज्यातील सर्व ३६ जिल्ह्यामंध्ये कार्यान्वित करण्यात आलेली आहे. तसेच ऑनलाईन तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया, प्रशासनाकडून तक्रारींचे ऑनलाईन निवारण आणि वरिष्ठांकडून या प्रक्रियेचे संनियंत्रण इ. संदर्भात सदर प्रणालीच्या अंमलबजावणीसंबंधीची आपले सरकार २.० तक्रार निवारण प्रणालीची कार्यपध्दती अद्ययावत करण्यात आली आहे.

३. तथापि अद्यापही राज्यातील बहुतेक नागरिक हे मंत्रालयीन विभागामधील अधिकारी विशेषत: प्रशासनिक विभागप्रमुखांच्या शासकीय ई-मेल वर तक्रार/निवेदने सादर करत असल्याचे दिसून येते. त्यामुळे त्याचा निपटारा त्वरित करणे शक्य होत नाही. दिवसेदिवस या ई-मेल्सची संख्या वाढत असून ती कमी करण्यासाठी उपायात्मक योजना करणे आवश्यक आहे. या ई-मेल्सचा त्वरित निपटारा होण्याच्या अनुषंगाने पुढीलप्रमाणे मार्गदर्शक सूचना देण्यात येत आहेत-

१) प्राप्त झालेल्या ई-मेल्समध्ये नागरिकांकडून तक्रारी/गाऱ्हाणी प्राप्त झाल्या असतील तर खालीलप्रमाणे उत्तर देण्यात यावे-

अ) https://grievances.maharashtra.gov.in/ या संकेतस्थळाला भेट द्या
आ) आपल्या आवडीची भाषा निवडा(मराठी/इंग्रजी)
इ) आपल्या नोंदणी पूर्ण झाल्यानंतर लॉग इन करा आणि तक्रार नोंदवा (Register Grievance) वर क्लिक करा
ई) आपल्या तक्रारीचे स्वरूप निवडा आणि तक्रारीची माहिती भरा
उ) सबमिट बटन दाबा आणि आपल्या तक्रारीची नोंद पूर्ण झाली आहे.
ऊ) आपल्या तक्रारीची प्रगती आपण आपले सरकार पोर्टलवरून ट्रॅक करू शकता.
ए) तक्रार नोंदवण्यासंबंधी काही अडचण असल्यास आपण टोल फ्री क्रमांक १८०० १२० ८०४० वर संपर्क साधू शकता.

उपरोक्त उत्तराचा format सर्व शासकीय ईमेल्सकरिता Auto Reply म्हणून उपलब्ध करून देण्याची जबाबदारी माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाची राहील. जोपर्यंत उक्त Auto Reply ची सुविधा उपलब्ध होत नाही तोपर्यंत प्राप्त झालेल्या ईमेल्स यथोचित उत्तर देण्याची/त्याबाबत कार्यवाही करण्याची जबाबदारी संबंधित अधिकाऱ्यांची राहील. कोणतेही मेल्स विनाउत्तरित राहणार नाहीत याची सर्व अधिकाऱ्यांनी दक्षता घ्यावी.

२) जर एकाच स्वरूपाचे/विषयाचे ई-मेल्स वारंवार येत असतील तर त्याबाबत पूर्वीच कार्यवाही होऊन संबंधितांस कळविण्यात आले असल्याची खातरजमा करून असे ई-मेल्स delete करावेत. त्यांना प्रतिसाद देण्याची आवश्यकता नाही.

३) उपरोक्त नमूद ईमेल्स बाबत जर कोणतीही कार्यवाही झाली नसल्यास ईमेलकर्त्याची ओळख पटवून त्याच्या ईमेलमधील विषयाचा आशय लक्षात घेऊन संबंधित कार्यालयाकडून ७ दिवसात उत्तर/अहवाल मागविण्यात यावा.

४) एखादा ईमेल विभागाच्या प्रभारी मंत्र्यांपासून त्याखालील अधिकाऱ्यांपर्यंत पाठविण्यात आला असेल तर एकाच ई-मेलवर कार्यवाही करावी व उर्वरित त्याबाबतचे ईमेल delete करावेत.

५) CC म्हणून प्राप्त झालेल्या ई-मेलवर कार्यवाही करण्याची आवश्यकता नाही. हे मेल्स delete करावेत.

३. सदर शासन परिपत्रक महाराष्ट्र शासनाच्या www.maharashtra.gov.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध करण्यात आले असून त्याचा संगणक संकेतांक २०२४०४१९१७०५१४५४०७ असा आहे. हे परिपत्रक डिजिटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करून काढण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने.

ROSHANI DINESH KADAM PATIL

Digitally signed by ROSHANI DINESH KADAM PATIL
DN: c=IN, o=GOVERNMENT OF MAHARASHTRA, ou=PUBLIC HEALTH DEPARTMENT, 2.5.4.20=685cbbb5899027ea29d44ae02d12f2c1313143ad8376755d0e815a1eb20fd0ce, postalCode=400032, st=Maharashtra, serialNumber=16D26A3CE7C86CC341C246E6BB468A80B20659CCB13144AF609F03226E90BA0C, cn=ROSHANI DINESH KADAM PATIL
Date: 2024.04.19 17:17:38 +05'30'

(रो.दि.कदम-पाटील)
उप सचिव, महाराष्ट्र शासन

प्रत-

१. मा.विरोधी पक्षनेता, विधानसभा/विधानपरिषद, महाराष्ट्र विधानमंडळ सचिवालय, मुंबई.
२. सर्व सन्माननीय विधानसभा, विधानपरिषद व संसद सदस्य.
३. मा.राज्यपाल यांचे प्रधान सचिव.
४. मा.मुख्यमंत्र्यांचे प्रधान सचिव, मंत्रालय, मुंबई-४०० ०३२.
५. मा.उपमुख्यमंत्र्यांचे प्रधान सचिव, मंत्रालय, मुंबई-४०० ०३२.
६. सर्व मा.मंत्री यांचे खाजगी सचिव, मंत्रालय, मुंबई-४०० ३२.
७. मा.मुख्य सचिव यांचे वरिष्ठ स्वीय सहायक, मंत्रालय, मुंबई-४०० ३२.
८. सर्व अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव, सर्व मंत्रालयीन विभाग
९. संचालक, माहिती तंत्रज्ञान संचालनालय, मंत्रालय, मुंबई-४०० ०३२.
१०. राज्य माहिती विज्ञान अधिकारी, राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र, मंत्रालय, मुंबई-४०० ०३२.
११. निवडनस्ती